

# 守护金融权益 践行大行担当

——建行十堰分行消费者权益保护工作综述

记者毛以国 通讯员乐俊峰 张强

在金融消费深度融入百姓生活、消费者权益意识不断增强的今天,作为国有大型商业银行在地方重要分支机构,建行十堰分行始终践行以人民为中心的发展思想,构建起体系完备、运转高效的消保工作格局,从消保机制建设、提高服务质量、金融知识宣教等方面入手,在守护金融消费者权益的道路上步履坚定,行稳致远。



建行十堰分行举行“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

## 健全机制体制 筑牢消保根基

《建行十堰分行消费者权益保护工作要点》《中国建设银行十堰分行投诉管理考评暂行办法》《建行十堰分行基层支行KPI考核办法》……一份份文件体现了建行十堰分行将消保工作嵌入经营管理全链条发展,进一步提升消保工作的精细化与专业化水准。

消费者权益保护绝非一时之功,而是需要顶层设计、制度保障和全员参与的系统性工程。建行十堰分行深谙此理,通过一系列机制创新与制度建设,为维护金融消费者合法权益构筑起坚实的“防护网”。

加强组织领导。成立以分行行长为组长,分管行领导为副组长,14个部

门主要负责人为成员的建行十堰分行消费者权益保护工作领导小组,定期召开消费者权益保护工作会,研究部署全行消保工作,为全面开展好消保工作奠定坚实的基础。

明确责任分工。明确个金部(消保部)为牵头管理部门,负责消保工作统筹协调和推动落实。各部门、支行负责人为本单位消保投诉责任人。各部门均配备1名消保岗,实行“专人专岗”,确保消保工作能够独立开展、有效监督,形成横向到边、纵向到底的责任网络。

加强学习培训。坚持党建工作与消保工作相结合,通过开展周末大讲堂等形式,强化党建对消保工作的引领;

坚持常态化工作与专项治理相结合,聚焦广大客户关注的“痛点”“难点”,全面开展投诉标本兼治专项活动,不断提高全行的消保工作水平;坚持消保学习培训与业务发展相结合,将年度金融消费者权益保护培训列入新员工入职、月度主管例会、柜员业务培训等员工培训活动中。

精细投诉管理。加强日常消保投诉系统运用,建立消保投诉每日监测机制、通报机制、沟通机制等,有效化解投诉;落实“每日工单”的提醒、催办、归档等投诉流程,及时解决客户投诉;按照“应处尽处、应调尽调”原则对符合和解的尽量调解。



召开2026年一季度消保工作会。

## 优化服务举措 提升客户体验

“请问是给谁转账?对方你认识吗?”2月10日下午,一名女士来到建行房县支行柜台,要求向异地某公司账户转账50万元。工作人员询问后判断该交易存在重大诈骗嫌疑,果断暂缓业务办理,并迅速启动警银协作机制,联系辖区派出所民警到场协助。后通过系统核查及协议查验,民警发现对方公司公章系伪造,认定这是一起电信诈骗,一笔50万元的投资类诈骗转账成功拦截。

这是建行十堰分行持续强化员工反诈识别能力的生动体现,更是警银联动守护群众“钱袋子”的有力实践。建行十堰分行将自身发展融入地方经济脉搏,以源源不断的金融“活水”灌溉实体经济沃土,为地方高质量发展提供强劲动能。

化联动响应与信息共享,筑牢金融反诈防线。与此同时,该行积极开展“3·15金融消费者权益日”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“金融知识普及月 金融知识进万家”“提升金融素养 争做金融好网民”等金融知识宣传活动;多次组织工作人员进社区、进工厂、进校园、进“裕农通”服务点,开展金融知识普及及金融消费者教育活动。据统计,2025年累计开展相关活动50余次、参与网点34个、参与人数20000余人。

优质服务不仅体现在风险拦截的力度上,也体现在日常服务的温度上。

“王大爷,我们来啦!”2月14日,建行郧西支行两名业务骨干李晓明、尚子皓骑着摩托车,携带设备,上门为年逾九

旬的王大爷办理补卡业务。临近年关,王大爷在领取单位补贴资金时发现银行卡不见了,由于行动不便,子女又不身边,于是联系建行郧西支行工作人员上门服务,现场成功补办了银行卡。

这并非个例。2025年,针对行动不方便的老年、特殊客户群体,建行十堰分行提供上门服务超过100次。该行还与市人社局携手,打造全市首家“社银合作”社保服务网点,全市首家“省直社会保险业务服务点”,满足了参保单位和广大市民就近办理社保相关业务的需求;在全行33个网点设立社保服务“绿色通道”,全方位满足企业、群众就近办、多点办、全城通办社保业务的个性化需求。



开展个人养老金业务宣传进社区活动。

## 注入金融“活水” 赋能经济发展

“截至2025年底,建行十堰分行各项贷款余额349亿元,较年初新增超40亿元”。金融机构的消保工作,不仅是对个体消费者的权益维护,更是通过服务实体经济、促进社会繁荣,为更广泛的消费群体创造价值、保障权益。建行十堰分行将自身发展融入地方经济脉搏,以源源不断的金融“活水”灌溉实体经济沃土,为地方高质量发展提供强劲动能。

围绕十堰作为南水北调中线工程核心水源区的特殊使命,建行十堰分行精准对接全市“一主四优多支撑”现代产业体系,全力服务十堰新质生产力培育与绿色低碳发展。截至2025年底,该行绿色贷款余额达86亿元,较去年新增17.61亿元。这一系列资金重点支持水电发展、水源区流域治理、生活垃圾

焚烧发电、屋顶分布式光伏发电等一批具有代表性的绿色项目,同时覆盖城市水源保护、资源循环利用、城乡绿色交通等20余个重点领域。

建行十堰分行始终将服务实体经济放在核心位置,不断创新普惠金融产品及服务模式,为企业成长与产业升级注入强劲的金融动力。

该行积极落实湖北省科技企业知识价值信用贷款政策,依托省科技厅“智慧大脑”平台,对入库企业创新能力进行综合评价、划分信用等级,并据此为企业提供100万元至1000万元不等的贷款支持,为我市科技型企业开辟了新的融资通道。2025年,该行累计服务335家科技型企业,投放知识价值信用贷款9.48亿元,有力支持我市科技创新发展。

以数字科技为驱动,建行十堰分行还精心打造了“云税贷”“善新贷”“商户云贷”等产品,持续加大对地方实体经济发展的支持力度。截至2025年底,该行普惠贷款余额43亿元,较年初新增5.22亿元,生动诠释了普惠金融服务实体经济、赋能新质生产力的重要作用。

守金融为民之初心,担大行服务之使命,筑区域发展之根基。建行十堰分行将始终坚守“人民金融”底色,持续完善“以人民为中心”的消保工作体系,不断深化服务创新与科技赋能,在筑牢安全防线、提升服务温度、支持地方发展的道路上坚定前行,努力书写让客户更满意、让人民更安心、让社会更和谐的金融消保新篇章,为十堰加快打造鄂西区域性中心城市贡献力量。



十堰市住房公积金示范店建行白浪支行营业服务专区。



开展国家居民社养老政策宣传。

(本版图片均由建行十堰分行提供)